

**ANALISA PERSEPSI CITA RASA, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
SOTO BETAWI KEBON NANAS**

***ANALYSIS OF THE PERCEPTION OF TASTE, PRICE, AND
SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT SOTO
BETAWI KEBON NANAS.***

Oleh:
NUR SALSABILAH
NIM : 2411907777

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

2025

**ANALISA PERSEPSI CITA RASA, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
SOTO BETAWI KEBON NANAS**

***ANALYSIS OF THE PERCEPTION OF TASTE, PRICE, AND
SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT SOTO
BETAWI KEBON NANAS.***

**Oleh:
NUR SALSABILAH
NIM : 2411907777**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui Pada:

Tempat : Depok
Tanggal : 11 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Manajemen

Yose Cahyo Benardi Widhayoga, SE, M.Si
NUPTK: 5855757658131122

Drs. Henky Hendrawan., MM., M.Si
NUPTK: 7048743644130093

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof., Dr., Abdul Hamid., M.S.
NUPTK: 7048743644130093

**ANALISA PERSEPSI CITA RASA, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
SOTO BETAWI KEBON NANAS**

***ANALYSIS OF THE PERCEPTION OF TASTE, PRICE, AND
SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT SOTO
BETAWI KEBON NANAS.***

**Oleh:
NUR SALSABILAH
NIM : 2411907777**

SKRIPSI
Telah diujikan Pada:
Tempat : Depok
Tanggal : 11 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Drs. Henky Hendrawan., MM., M.Si
NUPTK:7048743644130093

Sentot Eko Baskoro, S.Si, MM, MH.
NUPTK: 2452747648130092

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen**

Drs. Henky Hendrawan., MM., M.Si
NUPTK:7048743644130093

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama Lengkap : NUR SALSABILAH

NIM : 2411907777

Judul Skripsi : ANALISA PERSEPSI CITA RASA, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SOTO BETAWI KEBON NANAS

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan Penulisan dari Skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan Hasil Penelitian Skripsi telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil Penelitian ini dan penulisan Skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 11 Juli 2025

NUR SALSABILAH

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "*Analisa Persepsi Cita Rasa, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Soto Betawi Kebon Nanas*". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Dalam proses penulisan penelitian ini, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh karena pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Mildy Rifai., S.E. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid., M.S. selaku Ketua Yayasan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
3. Bapak Dr. Eko Yuliawan, SE, M.Si. selaku Wakil Ketua I STIE GICI yang terus berusaha untuk memajukan prodi hingga kini telah mendapat akreditasi B.
4. Bapak Drs. Henky Hendrawan, S.Pd, MM, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE GICI yang terus berusaha untuk memajukan prodi hingga kini telah mendapat akreditasi B.
5. Bapak Yose Cahyo Benardi Widhayoga, SE, M.Si , selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Keluarga tercinta, yang selalu menjadi sumber semangat dan motivasi dalam setiap langkah perjalanan akademik saya.
7. Warung Soto Betawi Kebon Nanas, yang telah memberikan kesempatan saya meneliti warung makannya menjadi objek penelitian serta menyediakan data yang diperlukan dalam penelitian.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, saya dengan terbuka menerima kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan di masa depan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya bidang kuliner, serta menjadi referensi bagi pihak yang berkepenting

Penulis,

NUR SALSABILAH

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	
1.2 Identifikasi Masalah	
1.3 Ruang Lingkup/Batasan Masalah	
1.4 Rumusan Masalah	
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	
1.6 Manfaat Penelitian	
1.7 Sistematika Penulisan	
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Studi Pustaka.....	
2.1.1 Cita Rasa	
2.1.2 Harga	
2.1.3 Kualitas Pelayanan	
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	
2.2 Penelitian Terdahulu.....	
2.2.1 Hasil Penelitian Persepsi Cita Rasa	
2.2.2 Hasil Penelitian Harga.....	
2.2.3 Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan.....	
2.3 Hipotesis Penelitian.....	
2.3.1 Hubungan Antara Cita Rasa Dengan Kepuasan Pelanggan	
2.3.2 Hubungan Antara Harga Dengan Kepuasan Pelanggan	
2.3.3 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	
2.4 Kerangka Pemikiran.....	
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	
3.1 Jenis Penelitian.....	
3.2 Objek, Jadwal, dan Lokasi Penelitian	
3.2.1 Objek penelitian	

3.2.2 Jadwal Penelitian.....	
3.2.3 Lokasi Penelitian.....	
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	
3.3.1 Jenis Data	
3.3.2 Sumber Data.....	
3.4 Operasionalisasi Variabel	
3.4.1 Definisi Operasional Variabel	
3.4.2 Operasional Variabel	
3.5 Metode Penarikan Sampel	
3.6 Metode Pengumpulan Data	
3.6.1 Data Primer	
3.6.2 Data Sekunder	
3.7 Metode Pengolahan/Analisis Data	
3.7.1 Metode Analisis Deskriptif	
3.7.2 Uji Instrument	
3.7.3 Uji Regresi Berganda	
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	
3.7.5 Uji Hipotesis	
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.4.2 Operasional Variabel.....	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	27
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas Histogram.....	59

DAFTAR LAMPIRAN